PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 1591 /PTM-PC Vv: Góp ý Thông tư 17/2016/TT-BTTTT về dịch vụ nội dung trên mạng di động	*Hà Nội, ngày 5 tháng 7 năm 2017*

Kính gửi: Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử
Bộ Thông tin và Truyền thông

Được biết Bộ Thông tin và truyền thông đang soạn thảo và lấy ý kiến ***Dự thảo Thông tư sửa đổi Thông tư số 17/2016/TT-BTTTT quy định chi tiết về dịch vụ nội dung thông tin trên mạng viễn thông di động*** (sau đây gọi là Dự thảo), Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VCCI) có một số ý kiến góp ý trên bản dự thảo mà chúng tôi nhận được từ Quý Bộ (qua email ngày 23/6/2017, chuẩn bị cho cuộc họp lấy ý kiến ngày 26/6/2017) như sau:

1. Dịch vụ cung cấp theo định kỳ

Vừa qua, trên một số báo chí phản ánh hiện tượng các SIM đã được đăng ký sẵn một số dịch vụ trước khi bán, người mua không biết và bị trừ tiền trong tài khoản theo định kỳ. Dự thảo đã đưa ra yêu cầu quản lý chặt hơn đối với các dịch vụ tính tiền theo định kỳ gồm (1) Điều 7.3 yêu cầu chỉ được cung cấp dịch vụ khi có các xác nhận đồng ý bằng tin nhắn SMS; (2) Điều 7.6 yêu cầu định kỳ 30 ngày phải có xác nhận gia hạn sử dụng dịch vụ của người dùng.

Quy định tại Điều 7.3 là hợp lý, vì nó giúp bảo đảm rằng khách hàng thực sự muốn sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên, không rõ vì sao cơ quan soạn thảo lại chỉ yêu cầu xác nhận đồng ý bằng tin nhắn SMS đối với dịch vụ cung cấp theo định kỳ, mà không áp dụng đối với các dịch vụ khác như tính tiền theo lượng sử dụng, tính tiền theo gói… Do đó, đề nghị cơ quan soạn thảo cân nhắc mở rộng quy định bắt buộc phải xác nhận đồng ý bằng tin nhắn SMS đối với tất cả các dịch vụ, trừ dịch vụ cung cấp qua cuộc gọi điện thoại.

Đối với quy định xác nhận gia hạn tại Điều 7.6 có thể sẽ làm phát sinh chi phí tuân thủ tương đối lớn và trong nhiều trường hợp không cần thiết. Ví dụ, khi một khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ báo cuộc gọi nhỡ, mỗi tháng, khách hàng đó lại phải gia hạn sử dụng dịch vụ, và nếu quên không gia hạn thì có thể sẽ nhỡ những cuộc điện thoại quan trọng. Đối với vấn đề này, VCCI cho rằng chỉ nên yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ phải gửi thông báo cho người dùng mỗi khi gia hạn dịch vụ. Các thông báo như vậy phải bao gồm thông tin về cách hủy dịch vụ để người dùng nào không muốn tiếp tục sử dụng dịch vụ thì có thể hủy. Thực tế, nhiều dịch vụ khác trên mạng internet (sử dụng tài khoản ngân hàng) như email, lưu trữ… cung cấp theo định kỳ cũng áp dụng phương thức thông báo như vậy. Đề nghị cơ quan soạn thảo cân nhắc, sửa đổi dự thảo theo hướng, đối với dịch vụ cung cấp theo định kỳ, nhà cung cấp phải gửi thông báo đến cho người dùng qua tin nhắn SMS mỗi khi gia hạn dịch vụ và trừ tiền của khách

hàng. Các tin nhắn SMS đó phải bao gồm đầy đủ các nội dung của dịch vụ và đặc biệt là cách hủy dịch vụ.

2. Dịch vụ tính tiền theo lượng sử dụng

Hiện nay, một số dịch vụ được đăng ký sẵn và tính tiền theo lượng sử dụng. Ví dụ, dịch vụ 3G, 4G thường được đặt mặc định tính theo dung lượng sử dụng nếu không đăng ký gói thời gian, gói dung lượng khác. Hoặc các dịch vụ xem các bản tin Flash trên màn hình điện thoại tính tiền theo từng lượt click vào bản tin. Đây cũng là loại dịch vụ dễ gây tranh chấp phát sinh và cần được xử lý.

Đối với các dịch vụ tính tiền theo lượng sử dụng, cũng cần có quy định chỉ được bắt đầu đăng ký sử dụng dịch vụ bằng các tin nhắn SMS. Quy định này sẽ giúp bảo đảm chắc chắn rằng chủ thuê bao thực sự có ý định sử dụng dịch vụ.

Đối với dịch vụ internet trên điện thoại (3G, 4G) thường được đặt mặc định tính tiền theo dung lượng sử dụng, trừ khi người dùng đăng ký các gói thời gian, gói dung lượng khác. Phương pháp tính tiền theo lượng sử dụng thường có cước phí rất cao, cao hơn rất nhiều so với các gói thời gian, gói dung lượng khác. Tuy nhiên, khi các gói thời gian, gói dung lượng khác kết thúc (không gia hạn vì không đủ tiền trong tài khoản hoặc hết dung lượng), hệ thống sẽ tự động chuyển sang tính tiền theo lượng sử dụng. Đây là một hình thức thay đổi nội dung hợp đồng mà không được sự đồng ý của khách hàng. Đề nghị cơ quan soạn thảo nghiên cứu, bổ sung quy định yêu cầu, mỗi khi thay đổi cách tính tiền dịch vụ từ tính tiền theo gói thời gian, gói dung lượng sang tính tiền theo lượng sử dụng thì phải được sự đồng ý của khách hàng.

Ngoài ra, các dịch vụ tính tiền theo lượng sử dụng rất dễ có tranh chấp về cách tính lượng sử dụng. Do đó, đề nghị cơ quan soạn thảo bổ sung quy định yêu cầu bên cung cấp dịch vụ định kỳ 30 ngày hoặc khi kết thúc dịch vụ phải gửi thông báo về lượng dịch vụ đã sử dụng và số tiền đã trừ (tương tự như tính tiền điện, tiền nước theo tháng). Quy định như vậy sẽ giúp các bên có được thông tin định kỳ để giảm nguy cơ tranh chấp.

Trên đây là một số ý kiến ban đầu của Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam đối với Dự thảo. Rất mong quý Cơ quan soạn thảo cân nhắc để chỉnh sửa, hoàn thiện.

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của quý Cơ quan./.

TL. CHỦ TỊCH
TRƯỞNG BAN PHÁP CHẾ

PHÒNG THƯƠNG MẠI VÀ CÔNG NGHIỆP VIỆT NAM

Đậu Anh Tuấn

Nơi nhận:
- Như trên;
- Chủ tịch Vũ Tiến Lộc (để báo cáo);
- Lưu VT, PC.